Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9570194
Centre d'intérêt: 872

Charlebois, Louise.

Administration, commerce et secrétariat : secrétariat : programme d'études, 5137 / [conception et rédaction, Louise Charlebois]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1994.
117 p. ; 28 cm .

"Le programme Secrétariat, conduisant au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice du métier de secrétaire". La couv. porte en outre: 1; La formation professionnelle et technique. Code: 9495-0204; 17-0117-01. Glossaire.

ISBN 2-550-29560-9

Vedette(s)-secondaire(s): Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle et technique

Descripteur(s): Techniques administratives * Secrétariat * Programme d'études * Compétence * Formation professionnelle * Objectifs d'enseignement * Objectifs de comportement * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Secrétaire

Le programme "Secrétariat" a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige la participation des milieux du travail et de l'éducation. Il est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

SECRÉTARIAT

PROGRAMME D'ÉTUDES
5137

la FORMATION PROFESSIONNELLE *et* TECHNIQUE

Québec

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

SECRÉTARIAT

PROGRAMME D'ÉTUDES
5137

la FORMATION PROFESSIONNELLE et TECHNIQUE

Québec

95 70194

SECRÉTARIAT

PROGRAMME D'ÉTUDES

5137

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

SECRÉTARIAT

PROGRAMME D'ÉTUDES

5137

Le programme *Secrétariat,*
conduisant au diplôme d'études
professionnelles, prépare
à l'exercice du métier de

SECRÉTAIRE.

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du programme *Secrétariat*.

Du milieu du travail

Guy Bélisle
Bélisle, Dubé, Tremblay, Renaud, notaires

Richard Bernard, c.a.
Boulanger et Bernard

Sonia Bonneau
Industries DODEC inc.

Brigitte Bouchard
Fédération des caisses populaires Desjardins de Montréal et de l'ouest du Québec

Hélène Cormier
Atelier d'usinage Cormier et Frères

Jean-Marc Fortin, c.a.

Josée Fradette
L'Industrielle-Alliance

Nicole Gravel, c.g.a.

Suzie Lavoie
Association des secrétaires de l'Estrie

Micheline Legendre
Association internationale des secrétaires professionnelles

Rachelle Simard
Équipement Fredal

Du milieu de l'éducation

Raymonde Asselin
Polyvalente de Charlesbourg

Anita De Iure
CS Sainte-Croix

Jean-Marc Desmanches
CS de Jacques-Cartier

Denise Desrochers
CS Laurenval

Colombe Laflamme
CS du Goéland

Léo Laflamme
CSR de Yamaska

Denise Ouellette
C.E.C.M.

Francine Pelletier
École Stella-Maris

Christine Rivest
CS Saint-Eustache

Rachelle St-Louis
CS de Bersimis

Carolle Tremblay
CS des Laurentides

Denise Trudel
CS Harricana

Toutes les enseignantes et tous les enseignants consultés de façon formelle et informelle

Équipe de réalisation

Conception et rédaction
Louise Charlebois
Agente de développement pédagogique

Soutien technique
Claudine Dupré
Conseillère technique

Éditique
Nathalie Vendette
Agente de secrétariat

Coordination
Louise Charlebois
Responsable du secteur
Administration, commerce et secrétariat

Révision linguistique
Sous la responsabilité des
Services linguistiques du Ministère

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1994 — 9495-0204

ISBN : 2-550-29560-9

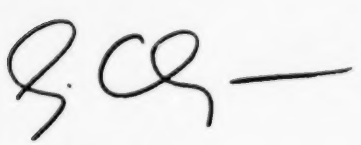
Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1994

073886

Le présent programme d'études *Secrétariat est édicté en vertu de l'article 461 de la Loi sur l'instruction publique.*

Il a reçu l'avis des comités confessionnels du Conseil supérieur de l'éducation, conformément aux dispositions du paragraphe a) de l'article 23 de la Loi sur le Conseil supérieur de l'éducation (L.R.Q., chapitre C-60) tel que remplacé par l'article 569 du chapitre 84 des lois de 1988.

L'usage en est autorisé à compter du 1er juillet 1994



Jacques Chagnon
Ministre de l'Éducation

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME 1
VOCABULAIRE 3

Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES 7
2. BUTS DE LA FORMATION 9
3. COMPÉTENCES VISÉES 11
4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX 13
5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU 15
   - 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS 15
   - 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU 16

Deuxième partie

Premier bloc

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION 21
MODULE 2 : MÉTHODE DE DOIGTÉ 25
MODULE 3 : NOTIONS DE FRANÇAIS 27
MODULE 4 : GESTION DE DOCUMENTS 31
MODULE 5 : LOGICIEL D'EXPLOITATION 35
MODULE 6 : DISPOSITION DE CORRESPONDANCE 39
MODULE 7 : TENUE DE LIVRES 43
MODULE 8 : TRAITEMENT DE TEXTE DE BASE 49

Deuxième bloc

MODULE 9 : BASE DE DONNÉES 53
MODULE 10 : GESTION DU TEMPS 57
MODULE 11 : PRODUCTION DES PAIES 61
MODULE 12 : COMMUNICATION 65

MODULE 13 : COMMUNICATION BILINGUE 69
MODULE 14 : PRODUCTION DE CORRESPONDANCE 73
MODULE 15 : CHIFFRIER ÉLECTRONIQUE DE BASE 77
MODULE 16 : LOGICIEL COMPTABLE DE BASE 81

Troisième bloc
MODULE 17 : QUALITÉ 85
MODULE 18 : LOIS DU TRAVAIL 87
MODULE 19 : TRAITEMENT DE TEXTE AVANCÉ 91
MODULE 20 : ÉDITIQUE 95
MODULE 21 : PRODUCTION DE DOCUMENTS 99
MODULE 22 : RÉUNIONS D'AFFAIRES 103
MODULE 23 : MISE À JOUR DE DOSSIERS 107
MODULE 24 : RECHERCHE D'EMPLOI 111
MODULE 25 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL 115

Tableaux

TABLEAU I: SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES 7
TABLEAU II: MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRÉTARIAT 12

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Secrétariat* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme est de 1 350 heures; de ce nombre, 600 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 750 heures à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 25 modules dont la durée varie de 15 heures à 105 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif. Les modules sont organisés en 3 blocs de 450 heures chacun.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme: le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psycho-sensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module (Module d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Unité (remplace «crédit»)

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 25
Durée en heures : 1 350
Valeur en unités : 90

Secrétariat
Code du programme : 5137

SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
459011	1. Métier et formation	15	1
459025	2. Méthode de doigté	75	5
459036	3. Notions de français	90	6
459044	4. Gestion de documents	60	4
459052	5. Logiciel d'exploitation	30	2
459062	6. Disposition de correspondance	30	2
459076	7. Tenue de livres	90	6
459084	8. Traitement de texte de base	60	4
459094	9. Base de données	60	4
459102	10. Gestion du temps	30	2
459112	11. Production des paies	30	2
459122	12. Communication	30	2
459136	13. Communication bilingue	90	6
459147	14. Production de correspondance	105	7
459153	15. Chiffrier électronique de base	45	3
459164	16. Logiciel comptable de base	60	4
459172	17. Qualité	30	2
459183	18. Lois du travail	45	3
459194	19. Traitement de texte avancé	60	4
459204	20. Éditique	60	4
459216	21. Production de documents	90	6
459223	22. Réunions d'affaires	45	3
459231	23. Mise à jour de dossiers	15	1
459242	24. Recherche d'emploi	30	2
459255	25. Intégration au milieu de travail	75	5

TABLEAU I

* Quinze heures valent une unité
... Chaque bloc de 450 heures est séparé par un pointillé.
Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *Secrétariat.*

2. BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Secrétariat* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- lui permettre d'effectuer correctement et avec une performance acceptable, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes au travail de secrétariat;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans le cadre du travail en favorisant :
  - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
  - le développement des capacités d'analyse et de résolution de problèmes reliés à l'exécution des tâches;
  - le renforcement des habitudes de précision et de rapidité dans l'exécution des tâches reliées au travail de secrétariat;
  - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs et collègues, en faisant un bon usage du français et de l'anglais à titre de langue seconde;
  - le développement des attitudes d'éthique professionnelle et le sens des responsabilités;
  - l'habitude d'une préoccupation constante au regard de la santé et de la sécurité au travail.

Assurer l'intégration à la vie professionnelle

- faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse et travailleur;
- faire connaître le marché du travail, en général, et le contexte du métier en particulier;
- lui permettre de se familiariser avec le métier en l'intégrant à un milieu de travail.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels

- permettre de développer son initiative, sa créativité, son autonomie, le goût de la réussite et le sens des responsabilités;
- permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches;
- permettre de comprendre des concepts reliés aux techniques et aux outils de travail en constante évolution;
- permettre d'acquérir des méthodes de travail efficaces.

Assurer la mobilité professionnelle

- permettre d'acquérir une solide formation de base;
- permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements professionnels et technologiques;
- permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3. COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, en *Secrétariat*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes technologiques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et des activités du métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (△) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole (○) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle. L'organisation des blocs du programme tient compte de ces exigences.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN SECRÉTARIAT

NUMÉROS	COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle)	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE
	NUMÉROS		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T	
	DURÉE		h
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	15
7	Tenir les livres comptables d'entreprises de services et d'entreprises commerciales	C	90
11	Produire les paies	C	30
13	Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau	C	90
14	Produire de la correspondance d'affaires	C	105
18	Traiter les commandes relatives aux lois du travail	C	45
21	Produire des documents d'affaires	C	90
22	Préparer des réunions d'affaires	C	45
23	Mettre à jour des dossiers	C	15
25	S'intégrer au milieu de travail	S	75
NOMBRE D'OBJECTIFS		10	
DURÉE DE LA FORMATION			600

PROCESSUS (grandes étapes)		
Organiser son travail	Effectuer son travail	Vérifier son travail

COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)																		
Appliquer une méthode de doigté d'un clavier	Appliquer des notions de français a de la correspondance d'affaires	Appliquer des notions de gestion de documents	Utiliser un logiciel d'exploitation	Appliquer des notions de disposition de correspondance d'affaires	Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte	Utiliser un logiciel de base de données	Appliquer une méthode de gestion du temps	Communiquer dans un contexte de travail de bureau	Utiliser les fonctions de base d'un chiffrier électronique	Utiliser les fonctions de base d'un logiciel comptable	Se situer au regard de la qualité	Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte	Appliquer des notions d'édition à la production de documents	Utiliser des moyens de recherche d'emploi
2	3	4	5	6	8	9	10	12	15	16	17	19	20	24
C	C	C	C	C	C	C	C	S	C	C	S	C	C	S
75	90	60	30	30	60	60	30	30	45	60	30	60	60	30
△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	●	○	○				○	○	○	○	○			
○	●	●	○				○	○	○	○	○			
○	●	●	○	○	○	○	●	●			○			
●	●	●	●	●	●	●	○	○	○		○			
○	●	○	●		●	○	○	●	○	○	○			
○	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○	○	●	●	
○	●	○	●	●	●	●	○	○	○	○	○	●	●	
○	●	●	●	○	●	●	●	○	●	○	●	●	●	
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

TOTAUX	
NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
15	750
25	1350

TABLEAU II

T: Type d'objectif
. Comportement (C)
. Situation (S)
h: Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel
▲ Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences particulières et le processus

○ Existence d'un lien fonctionnel
● Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences générales et les compétences particulières

BLOCS
1
2
3

4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Secrétariat* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu du travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu de travail.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'application des principes, des règles et des méthodes essentielles à la pratique du métier

- Appliquer des notions de français à la correspondance d'affaires.
- Appliquer une méthode de doigté d'un clavier.
- Appliquer des notions de gestion de documents.
- Se situer au regard de la qualité.
- Appliquer une méthode de gestion du temps.
- Appliquer des notions d'éditique à la production de documents.
- Appliquer des notions de disposition de correspondance d'affaires.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'utilisation des outils informatiques

- Utiliser un logiciel d'exploitation.
- Utiliser un logiciel de base de données.
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Utiliser les fonctions de base d'un chiffrier électronique.
- Utiliser les fonctions de base d'un logiciel comptable.
- Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail

- Communiquer dans un contexte de travail de bureau.
- Gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour la réalisation des tâches de secrétariat

- Produire de la correspondance d'affaires.
- Produire des documents d'affaires.
- Traiter les demandes relatives aux lois du travail.
- Mettre à jour des dossiers.
- Préparer des réunions d'affaires.
- Tenir les livres comptables d'entreprises de services et d'entreprises commerciales.
- Produire les paies.

5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

Les objectifs opérationnels de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction d'un comportement ou d'une situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes:

- **Un objectif défini en fonction d'un comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en fonction d'une situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux qui sont *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages:

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence:

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante:

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;
- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

Un objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif:

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif:

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

Un objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes:

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles:
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

Deuxième partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 459011 **Durée :** 15 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

se situer au regard du métier et de la démarche de formation

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Information sur le métier**

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine du secrétariat : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères et processus de sélection des candidates et des candidats.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi au cours de rencontres avec des employeuses et des employeurs, par l'examen de documents, etc.
- Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.
- Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.

PHASE 2 : **Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche**

- Inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation.
- Vérifier la concordance du programme de formation par rapport à la situation de travail en secrétariat.
- Faire part de ses premières réactions envers le métier et la formation.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : **Évaluation et confirmation de son orientation**

- Préciser ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêt et ses qualités personnelles.
- Comparer ses goûts, ses aptitudes, ses champs d'intérêts et ses qualités personnelles avec les exigences liées au travail de secrétariat.
- Reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses qu'il faudra pallier.
- Donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des rencontres avec des représentantes et des représentants d'entreprises en secrétariat.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : renseignements sur le métier, programmes de formation, guides, etc.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Présente sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2 :
- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.
- Fait un examen sérieux des documents déposés.
- Écoute attentivement les explications.
- Explique sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions.

PHASE 3 :
- Présente un sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt, de ses aptitudes et de ses qualités personnelles.
- Justifie sa décision quant à poursuivre ou non le programme de formation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptive ou réceptif aux données relatives au métier et à la formation.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 (Information sur le métier) :

3. Repérer de l'information.
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
5. Donner le sens de «qualifications requises au seuil d'entrée sur le marché du travail».
6. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche) :

7. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances requises pour exercer un métier.
8. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 (Évaluation et confirmation de son orientation) :

9. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.
10. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

MODULE 2 : MÉTHODE DE DOIGTÉ

Code : 459025 **Durée : 75 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer une méthode de doigté d'un clavier
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de deux textes simples différents, d'environ 200 mots (1 000 frappes) chacun, disposés à double interligne et ne contenant aucune disposition sauf le retrait de début de paragraphe.
- Avec une machine à écrire électrique, électronique ou sur micro-ordinateur.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Atteinte d'une vitesse nette de 30 mots à la minute pendant trois minutes, pour un des deux textes tapés.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Utiliser les touches de base du doigté.	– Maintien des doigts sur les touches de base. – Maintien des yeux sur le texte à taper.
B. Utiliser les touches de la rangée du doigté ainsi que des rangées supérieure et inférieure.	– Maintien des doigts sur les touches de base. – Utilisation des doigts appropriés. – Maintien des yeux sur le texte à taper.
C. Utiliser les touches numériques.	– Maintien des doigts sur les touches de base. – Utilisation des doigts appropriés. – Maintien des yeux sur le texte à taper.
D. Utiliser l'ensemble des touches du clavier.	– Maintien des doigts sur les touches de base. – Utilisation des doigts appropriés. – Maintien des yeux sur le texte à taper.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à utiliser les touches de base du doigté (A) :

1. Prendre conscience de l'importance du respect des règles d'ergonomie.
2. Distinguer les parties de la machine à écrire ou du micro-ordinateur.
3. Effectuer des ajustements préliminaires à l'utilisation d'une machine à écrire ou d'un micro-ordinateur.
4. Utiliser la méthode de calcul de mots nets à la minute.
5. Se soucier de l'importance du respect du doigté pour développer la vitesse de frappe.

MODULE 3 : NOTIONS DE FRANÇAIS

Code : 459036 **Durée :** 90 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer des notions de français à de la correspondance d'affaires
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travaux effectués à partir de situations représentatives du milieu des affaires et consistant :
  - à prendre en dictée un texte comportant des difficultés d'orthographe d'usage et grammaticale;
  - à résumer en dix lignes un texte écrit d'environ une page (500 mots);
  - à prendre en note le contenu d'un message verbal, à partir d'une mise en situation d'une durée d'environ une minute.
- Sans outil de références pour la dictée.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser grammaticalement des textes.	– Reconnaissance exacte de la nature et de la fonction des mots. – Détermination appropriée du genre et du nombre des mots.
B. Accorder des termes.	– Accords appropriés des : • noms; • déterminants; • pronoms; • adjectifs; • participes.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
C. Accorder et conjuguer des verbes.	– Accord approprié, en nombre et en personne, avec le sujet ou avec le complément selon le cas. – Respect du temps, du mode, de la personne et des règles de correspondance des temps.
D. Orthographier des textes.	– Orthographe appropriée des mots.
E. Ponctuer des textes.	– Utilisation des signes appropriés. – Emplacement approprié des signes.
F. Corriger des textes.	– Utilisation appropriée du vocabulaire d'affaires. – Respect de la structure des phrases simples et complexes. – Absence d'anglicismes. – Respect des règles de ponctuation. – Accord approprié des mots.
G. Prendre en note le contenu de messages verbaux.	– Reconnaissance exacte de l'objet. – Présence des idées principales. – Présence des détails importants à retenir.
H. Résumer des textes écrits.	– Reconnaissance exacte de l'objet. – Présence des idées principales. – Présence d'un lien entre les idées. – Respect de l'ordre des idées. – Personnalisation des résumés.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à analyser grammaticalement des textes (A) :

1. Utiliser une grammaire et un dictionnaire.
2. Interpréter le vocabulaire d'affaires.

Avant d'apprendre à orthographier des textes (D) :

3. Décrire la façon de consulter les outils de référence usuels.

MODULE 4: GESTION DE DOCUMENTS

Code : 459044 **Durée :** 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer des notions de gestion de documents
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à :
  - classifier une dizaine de documents à partir d'un plan de classification et d'un calendrier des délais de conservation;
  - disposer, sur un schéma représentant l'organisation d'un classeur, des cotes de classification de documents;
  - remplir les documents relatifs au transfert et à la destruction de documents semi-actifs et inactifs;
  - mettre à jour un plan de classification.
- À partir de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant, d'études de cas et de mises en situation.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des législations québécoise et canadienne en gestion de documents.
- Respect du processus de gestion de documents.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Faire l'inventaire des types et des séries de documents.	– Application correcte des moyens utilisés. – Choix de l'approche appropriée. – Localisation exacte des lieux de conservation et d'utilisation de l'information.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Interpréter un plan de classification et un calendrier des délais de conservation.	– Établissement de liens pertinents entre le plan de classification et la structure d'une entreprise. – Reconnaissance exacte du type, de la série et du mot de renvoi d'un document. – Reconnaissance exacte de la valeur des documents. – Indication de délais de conservation de documents appropriés au calendrier. – Identification exacte de la personne autorisée à déterminer les délais de conservation.
C. Classifier des documents.	– Reconnaissance exacte de l'objet de chaque document. – Détermination de la cote du document en fonction du plan de classification. – Respect des délais de conservation. – Présence de tous les éléments nécessaires à la classification des documents.
D. Classer des documents.	– Choix des supports appropriés. – Ordre des documents respectant les règles de classement : • alphabétique; • numérique; • alphanumérique.
E. Traiter des documents semi-actifs et inactifs.	– Application correcte des méthodes respectant la confidentialité de l'information. – Respect des délais de conservation. – Respect des procédures de transfert des documents. – Respect des procédures de destruction des documents. – Respect des procédures de mise à jour d'un plan de classification.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à faire l'inventaire des types et des séries de documents (A) :

1. Interpréter le vocabulaire relié à la gestion de l'information.
2. Distinguer les formes d'entreprises et leurs modèles de gestion.
3. Évaluer l'importance du bureau dans l'entreprise.
4. Expliquer les règles d'ergonomie, de santé et de sécurité relatives à la gestion de documents.
5. Décrire les caractéristiques d'un document.
6. Distinguer des systèmes de gestion de documents.
7. Se soucier de l'importance du respect des lois reliées à la gestion de documents.

Avant d'apprendre à interpréter un plan de classification et un calendrier des délais de conservation (B) :

8. Distinguer différents types de cotes de classification.
9. Distinguer des calendriers d'entreprises.
10. Distinguer des calendriers de délais.

Avant d'apprendre à classer des documents (D) :

11. Décrire les règles relatives à l'organisation physique des espaces de rangement.
12. Expliquer les règles de classement.

MODULE 5 : LOGICIEL D'EXPLOITATION

Code : 459052 **Durée :** 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser un logiciel d'exploitation
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un logiciel d'exploitation;
  - une disquette de travail contenant certains fichiers.
- À partir de mises en situation et de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Charger le logiciel et accéder au menu.	– Présence à l'écran du menu principal.
B. Afficher des renseignements relatifs au contenu de la disquette ou du disque.	– Affichage de renseignements appropriés à un besoin donné.
C. Formater des disquettes.	– Formatage approprié.
D. Créer des fichiers de texte à l'aide de l'éditeur de texte.	– Création conforme aux consignes. – Exactitude du contenu du fichier édité.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Imprimer : • le contenu de l'écran; • un fichier.	– Exactitude de l'impression.
F. Personnaliser l'environnement informatique d'un poste de travail.	– Modifications appropriées de fichiers à l'aide de l'éditeur de texte : • autoexécutables; • de commandes en lot; • de configuration du système. – Présence dans les fichiers des commandes et des paramètres précisés par les consignes.
G. Gérer l'utilisation d'un disque rigide.	– Présence des répertoires précisés par les consignes. – Situation des répertoires aux niveaux appropriés. – Présence des fichiers demandés au moment de la copie : • d'un fichier; • d'une sélection de fichiers; • de fichiers d'un répertoire à un autre; • de disquettes. – Suppression de fichiers et de sous-répertoires conformes aux consignes.
H. Effectuer des copies de sécurité.	– Présence des fichiers précisés par les consignes. – Désignation correcte des copies de sécurité quant : • au contenu; • à la date; • à la séquence des disquettes.
I. Terminer une session de travail.	– Respect du processus pour quitter le logiciel. – Propreté et rangement du poste de travail.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à charger le logiciel et à accéder au menu (A) :

1. Prendre conscience de l'importance du respect des règles d'ergonomie.
2. Prendre conscience de l'importance du respect des droits d'auteur.
3. Distinguer les parties du micro-ordinateur et de ses périphériques.
4. Distinguer les sortes de logiciels.
5. Distinguer les sortes de mémoires.
6. Définir des termes se rapportant au micro-ordinateur et à son fonctionnement.
7. Reconnaître les modes de représentation des caractères.
8. Utiliser les manuels du fabricant d'un logiciel d'exploitation et des périphériques de l'ordinateur.
9. Reconnaître les modes de transmission des virus informatiques.
10. Distinguer un poste de travail autonome d'un poste en réseau.

Avant d'apprendre à afficher les renseignements relatifs au contenu de la disquette et du disque (B) :

11. Formuler des noms de fichiers.

Avant d'apprendre à imprimer le contenu de l'écran et un fichier (E) :

12. Distinguer les modalités de configuration des imprimantes.
13. Expliquer le rôle des programmes de gestion des imprimantes.

Avant d'apprendre à personnaliser l'environnement d'un poste de travail (F) :

14. Expliquer les avantages et les inconvénients d'utiliser un environnement informatique personnalisé.
15. Expliquer le rôle de la souris, du clavier, d'un menu et des programmes de gestion de la mémoire.

MODULE 6 : D'SPOSITION DE CORRESPONDANCE

Code : 459062 **Durée : 30 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer des notions de disposition de correspondance d'affaires
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à disposer et saisir le texte d'une lettre.
- À partir d'une machine à écrire électrique, électronique ou sur micro-ordinateur.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte de l'équipement.
- Application correcte du doigté.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Choisir le style de disposition.	– Choix d'un style approprié au contenu. – Détermination de la ponctuation appropriée au style.
B. Déterminer les marges gauche, droite, supérieure et inférieure.	– Établissement de marges appropriées au style. – Détermination correcte du nombre de caractères par ligne.
C. Déterminer l'emplacement des tabulateurs.	– Établissement des tabulateurs appropriés au style.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
D. Saisir le texte.	– Respect des marges établies. – Espacement approprié des parties. – Emplacement et apparence corrects de toutes les parties. – Présence de toutes les parties.
E. Réviser le texte.	– Vérification correcte et complète du texte.

Champ d'application : enveloppes, notes, notes de service et lettres d'affaires telles que demande de renseignements et réponse à la demande, accusé de réception, réclamation et réponse à une réclamation, demande de crédit, recouvrement, rappel d'échéance, mise en demeure, invitation, remerciements, correction d'erreurs, réservation, lettre circulaire, convocation, recommandation, demandes diverses.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à choisir le style de disposition (A) :

1. Distinguer les sortes de lettres d'affaires.
2. Distinguer une note d'une note de service.
3. Distinguer les formats d'enveloppes.

MODULE 7 : TENUE DE LIVRES

Code : 459076 **Durée : 90 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
tenir les livres comptables d'entreprises de services et d'entreprises commerciales
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à passer des écritures comptables à partir :
  - de pièces justificatives;
  - des journaux suivants : général, des encaissements et des décaissements, des ventes, des achats;
  - du journal de petite caisse;
  - du grand livre;
  - d'un relevé de banque.
- À l'aide :
  - d'une charte comptable;
  - d'une calculatrice commerciale.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des méthodes comptables.
- Vérification appropriée du travail.
- Lisibilité des écritures.
- Propreté des documents.
- Exactitude des calculs.
- Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale.
- Classement des pièces justificatives dans les dossiers appropriés.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail.	– Classification des pièces justificatives selon l'ordre d'exécution des tâches.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
A. Organiser son travail. (suite)	– Association des pièces justificatives aux dossiers correspondants.
B. Préparer le dépôt des chèques.	– Concordance des données et des montants des chèques avec le bordereau de dépôt. – Enregistrement dans le journal approprié. – Exactitude des données et des montants inscrits dans le journal.
C. Traiter les pièces justificatives relatives aux commandes de marchandises.	– Rédaction appropriée des bons de commandes. – Commandes en fonction des besoins. – Suivi approprié des commandes.
D. Traiter les factures.	– Concordance de la facture à payer avec le bon de réception. – Respect des échéances de paiement. – Rédaction appropriée du chèque. – Enregistrement dans le journal approprié. – Exactitude des données et des montants inscrits dans le journal.
E. Facturer les clientes et clients.	– Concordance des bons de livraison avec les factures. – Rédaction appropriée des factures. – Enregistrement dans le journal approprié. – Exactitude des données et des montants inscrits dans le journal.
F. Gérer la petite caisse.	– Présence des pièces justificatives. – Exactitude du solde disponible. – Concordance de l'état de la petite caisse avec les pièces justificatives. – Écriture de renflouement au journal approprié. – Exactitude des données et des montants inscrits dans le journal.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
G. Effectuer le rapprochement bancaire.	– Respect de la procédure de pointage de tous les chèques et autres pièces. – Détermination correcte : ▪ du montant total des chèques en circulation; ▪ des autres frais engagés par l'entreprise. – Concordance du rapprochement bancaire avec le relevé bancaire. – Enregistrement des frais non comptabilisés dans les journaux appropriés. – Exactitude des données et des montants inscrits dans les journaux.
H. Effectuer les procédures de fin de période.	– Calculs exacts des sommaires des journaux utilisés. – Report approprié aux grands livres. – Rédaction appropriée de la balance de vérification. – Établissement approprié de la liste : ▪ des comptes débiteurs; ▪ des comptes créditeurs. – Préparation appropriée des états de compte des clients et des clientes. – Calculs exacts des remises de taxes.
I. Effectuer des tâches de fin d'exercice.	– Transcription exacte des données fournies.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à organiser son travail (A) :

1. Distinguer les parties d'une calculatrice.
2. Appliquer une méthode de doigté d'une calculatrice.
3. Interpréter le vocabulaire se rapportant à la comptabilité de base d'une petite entreprise.
4. Prendre conscience de l'importance du respect des règles d'éthique.
5. Distinguer les formes et les genres d'entreprises.
6. Expliquer les notions comptables de base.
7. Distinguer les services offerts aux entreprises par les institutions financières.
8. Appliquer des méthodes de recherche d'erreur.

Avant d'apprendre à préparer le dépôt des chèques (B) :

9. Interpréter les données contenues sur un chèque.

Avant d'apprendre à traiter les pièces justificatives relatives aux commandes de marchandises (C) :

10. Se soucier de l'importance de rechercher le meilleur rapport qualité/prix avant de commander un produit.
11. Interpréter les documents relatifs à l'émission des commandes.

Avant d'apprendre à traiter les factures (D) :

12. Appliquer une procédure de vérification des articles reçus.
13. Expliquer les avantages d'utiliser l'escompte.
14. Se soucier de l'importance du respect des échéances.
15. Utiliser des méthodes pour calculer l'intérêt.
16. Interpréter différentes formules bancaires relatives aux décaissements.

Avant d'apprendre à facturer les clientes et clients (E) :

17. Se soucier de l'importance d'émettre une facture rapidement.
18. Interpréter les modalités de calcul de la T.P.S. et de la T.V.Q.

Avant d'apprendre à gérer la petite caisse (F) :

19. Expliquer le rôle de la petite caisse dans une entreprise.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à effectuer le rapprochement bancaire (G) :

20. Interpréter un état de compte bancaire.

Avant d'apprendre à effectuer les procédures de fin de période (H) :

21. Expliquer l'utilité d'une balance de vérification et d'un chiffrier.
22. Décrire le travail de vérification comptable en fin d'exercice.

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

MODULE 8 : TRAITEMENT DE TEXTE DE BASE

Code : 459084 **Durée : 60 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à disposer et modifier un texte représentatif du milieu des affaires et nécessitant l'emploi des fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte.
- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un logiciel de traitement de texte;
  - des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux;
  - une imprimante.
- Travail effectué à partir de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Déterminer la taille et l'apparence des caractères.	– Choix approprié de la police et de la taille des caractères.
B. Déterminer des marges et des alignements.	– Centrage horizontal approprié. – Centrage vertical approprié. – Établissement approprié des marges et des marges provisoires.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
C. Disposer du texte : • sur une ligne; • en colonnes délimitées par des tabulateurs; • sur une page; • pour l'ensemble d'un document.	– Coupure appropriée des mots. – Choix approprié du type de justification du texte. – Détermination de l'interligne approprié. – Détermination juste de l'en-tête et du bas de page. – Choix approprié du format de papier. – Numérotation appropriée des pages.
D. Sauvegarder et récupérer des fichiers.	– Utilisation des modalités appropriées de sauvegarde et de récupération. – Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette.
E. Créer des sommaires et des descripteurs pour la gestion de documents.	– Établissement approprié du sommaire. – Présence des renseignements requis.
F. Déplacer et copier des blocs de texte.	– Déplacement des blocs aux endroits appropriés. – Copie exacte des blocs.
G. Rechercher et remplacer des caractères.	– Recherche et remplacement appropriés : • de caractères dans un document; • de caractères dans des fichiers.
H. Utiliser des correcteurs orthographiques et grammaticaux.	– Utilisation appropriée d'un logiciel : • de dictionnaire; • de dictionnaire des synonymes; • de conjugaison des verbes.
I. Imprimer des documents.	– Choix des fonctions appropriées d'impression. – Détermination exacte : • du nombre de copies à imprimer; • du numéro des pages à imprimer.
J. Insérer des dates dans des documents.	– Choix des formats appropriés. – Présence des dates aux endroits appropriés.
K. Fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel.	– Fusion réussie. – Présence de tous les renseignements. – Emplacement approprié de l'information sur : • la lettre; • l'enveloppe.
L. Importer des fichiers provenant d'une base de données.	– Choix de la forme d'importation appropriée.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à déterminer la taille et l'apparence des caractères (A) :

1. Décrire les caractéristiques des logiciels de traitement de texte.
2. Décrire le mode de fonctionnement des logiciels.
3. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel de traitement de texte.
4. Utiliser les touches particulières à la saisie de texte sur micro-ordinateur.
5. Distinguer les sortes de polices de caractères.
6. Afficher des codes.
7. Afficher une liste de documents.

Avant d'apprendre à fusionner des textes avec des listes de données provenant de fichiers du même logiciel (K) :

8. Expliquer le rôle et le contenu des fichiers primaire et secondaire.

Avant d'apprendre à préparer l'importation de fichiers provenant d'une base de données (L) :

9. Expliquer la procédure à suivre pour l'importation de fichiers provenant d'une base de données.

MODULE 9 : BASE DE DONNÉES

Code : 459094 **Durée : 60 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser un logiciel de base de données
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un logiciel de base de données;
  - une imprimante.
- À partir de mises en situation représentatives du milieu des affaires et de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps alloué.
- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Planifier la structure d'une base de données.	– Justification appropriée des choix relatifs à l'établissement de la structure. – Choix approprié du type de chaque champ. – Dimension appropriée de chaque champ. – Présence de tous les champs requis.
B. Saisir les données.	– Concordance entre les données à saisir et les enregistrements. – Absence de faute de frappe.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
C. Effectuer des copies de sécurité de la base de données.	– Présence des données sur les disquettes de sécurité.
D. Modifier : ▪ la structure d'une base de données; ▪ des données.	– Modification de la structure selon les consignes. – Concordance entre les données à modifier et les enregistrements. – Absence de faute de frappe.
E. Classer des données.	– Classement approprié quant : ▪ à l'ordre des données; ▪ au contenu du fichier créé.
F. Extraire des données.	– Exactitude des critères utilisés. – Présence de toutes les données requises.
G. Établir des liens entre des fichiers.	– Établissement des liens entre les champs appropriés. – Présence de toutes les données requises.
H. Produire des rapports.	– Production correcte quant à : ▪ la disposition de l'en-tête, des titres et des sous-titres; ▪ la sélection des champs; ▪ la définition des contenus.
I. Produire des étiquettes.	– Format approprié des étiquettes. – Disposition correcte du contenu des étiquettes.
J. Préparer des données pour l'exportation : ▪ vers un logiciel de traitement de texte; ▪ vers un logiciel de chiffrier électronique.	– Création de fichiers appropriés à l'exportation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à planifier la structure d'une base de données (A) :

1. Décrire les conséquences des systèmes de gestion de base de données sur le fonctionnement d'une entreprise.
2. Décrire les caractéristiques des bases de données et des banques de données.
3. Distinguer les types de bases de données.
4. Énumérer les utilisations possibles d'une base de données.
5. Prendre conscience de l'importance du respect des règles d'ergonomie.
6. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel de base de données.
7. Reconnaître l'importance d'une base de données bien structurée.

MODULE 10 : GESTION DU TEMPS

Code : 459102 **Durée : 30 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer une méthode de gestion du temps
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à planifier l'exécution d'activités.
- À partir de situations représentatives du milieu des affaires et portant sur la planification et la gestion du temps.
- À l'aide des outils de gestion du temps utilisés dans l'entreprise.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la méthode de gestion du temps.
- Utilisation optimale du temps.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Classifier des activités.	– Classification des activités en fonction de : • leur niveau de rendement; • leur échéance; • leur complexité.
B. Planifier l'exécution d'activités.	– Évaluation réaliste de la durée d'exécution des activités. – Détermination exacte des priorités. – Réservation de périodes appropriées pour les imprévus. – Détermination du moment d'exécution en fonction de la classification et des priorités.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Planifier l'exécution d'activités. (suite)	– Utilisation judicieuse des outils de gestion du temps.
C. Déterminer les activités pouvant être exécutées par d'autres personnes.	– Reconnaissance exacte des activités à déléguer. – Détermination des personnes appropriées. – Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées.
D. Gérer les obstacles à l'exécution des activités.	– Reconnaissance exacte des principaux obstacles. – Désignation des moyens pertinents pour gérer les obstacles.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à classifier des activités (A) :

1. Évaluer son emploi du temps.

Avant d'apprendre à planifier l'exécution d'activités (B) :

2. Reconnaître l'importance d'une bonne planification des activités.
3. Décrire les qualités personnelles nécessaires à la bonne gestion du temps.
4. Distinguer les types d'agenda.
5. Décrire les éléments d'un plan de travail.
6. Reconnaître des outils utilisés pour réaliser des plans de travail.
7. Expliquer les modes d'utilisation des outils informatiques de gestion du temps.

MODULE 11 : PRODUCTION DES PAIES

Code : 459112 **Durée : 30 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
produire les paies
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à passer des écritures relatives à la paie à partir :
  - de pièces justificatives;
  - des journaux suivants : général, des salaires;
  - du grand livre.
- À l'aide :
  - d'une charte comptable;
  - d'une calculatrice commerciale;
  - de tables des retenues.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des méthodes comptables.
- Vérification appropriée du travail.
- Lisibilité des écritures.
- Propreté des documents.
- Exactitude des calculs.
- Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail.	– Sélection de tous les documents nécessaires à la tâche. – Classification des pièces justificatives selon l'ordre d'exécution des tâches.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail. (suite)	– Association des pièces justificatives aux dossiers correspondants.
B. Calculer les salaires du personnel.	– Exactitude du calcul du salaire brut et des retenues pour chaque membre du personnel. – Classement approprié des pièces justificatives. – Inscription des écritures aux registres appropriés. – Exactitude des écritures.
C. Émettre les chèques de paie.	– Exactitude du calcul du montant total de salaires à payer pour l'ensemble du personnel. – Inscription exacte et complète des données sur les chèques et les relevés de paies. – Présence des signatures. – Classement approprié des copies de chèques.
D. Calculer les contributions de l'entreprise.	– Inscription des écritures aux registres appropriés. – Exactitude des écritures. – Exactitude des reports au grand livre.
E. Remplir les formulaires statutaires et les chèques de remises aux organismes.	– Justesse des données inscrites sur les formulaires. – Inscription exacte et complète des données sur les chèques de remises. – Classement approprié des documents.

Champ d'application : entreprise de service et entreprise commerciale

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à calculer les salaires du personnel (B) :

1. Ouvrir et tenir à jour un dossier d'employée ou d'employé.
2. Interpréter des relevés de temps.
3. Interpréter des documents utilisés pour les retenues statutaires.
4. Distinguer des modalités de déductions particulières à l'entreprise, à une employée ou à un employé.
5. Se soucier de l'importance de la confidentialité des renseignements personnels.
6. Distinguer les modalités de calcul relatives aux paies.

MODULE 12 : COMMUNICATION

Code : 459122 **Durée :** 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

communiquer dans un contexte de travail de bureau

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les principes de la communication.
- Comprendre l'importance de la communication pour le travail de bureau.
- Appliquer des principes et des techniques de communication.
- Être consciente ou conscient de ses forces et de ses limites quant à sa façon de communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Sensibilisation aux principes généraux de la communication**

- S'informer sur les éléments du processus de communication.
- Inventorier les obstacles à la communication.
- S'informer sur les éléments permettant une communication efficace.
- S'informer sur la communication non verbale.
- À partir de situations vécues dans sa vie personnelle ou professionnelle, examiner sa façon de communiquer en reconnaissant son style de communication ainsi que ses points forts et ses points faibles.

PHASE 2 : **Sensibilisation à la réalisation de travaux en équipe**

- S'informer sur le fonctionnement d'équipes de travail.
- Observer le fonctionnement d'équipes de travail et constater l'influence d'une bonne communication sur l'adaptation des personnes au changement.
- S'informer sur les principales étapes permettant de résoudre des problèmes en équipe.
- Expérimenter des techniques de travail créatif en équipe.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : **Application de techniques de communication dans différentes situations de travail**

- À partir de jeux de rôle, expérimenter des situations normales et difficiles avec des collègues, des patronnes ou patrons et la clientèle, dans lesquelles on doit :
  - transmettre de l'information;
  - recevoir de l'information;
  - consulter sur des sujets;
  - donner son avis sur des sujets.

PHASE 4 : **Évaluation de sa façon de communiquer**

- Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles relativement à sa façon de communiquer avec des collègues, des patronnes ou patrons et la clientèle.
- Faire le bilan des habiletés acquises dans ce module.
- Indiquer des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de communication.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives du milieu du travail.
- Faciliter les échanges d'opinions par l'utilisation des techniques d'animation.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Privilégier le travail en sous-groupe en s'assurant que les personnes puissent, à tour de rôle, participer à des situations et les observer.
- Fournir des grilles facilitant l'observation et l'analyse des mises en situation.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves, en ce qui a trait à leur façon de communiquer, en leur fournissant des outils appropriés (questionnaires ou grilles d'analyse).

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
- Recueille des données.
- S'applique à examiner sa façon de communiquer.

PHASE 2 :
- Relève les éléments qui facilitent l'adaptation des personnes au changement.
- Accepte d'expérimenter diverses techniques de travail en équipe.
- Participe aux activités d'information.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE 3 :
- Manifeste le souci d'apprendre en participant avec sérieux aux activités.
- Adopte un langage et un comportement acceptables pour le contexte.
- Utilise les outils d'observation et d'analyse fournis.
- Accepte d'expérimenter différents rôles.

PHASE 4 :
- Présente un bilan de sa façon de communiquer.

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE
C.E.C.M.

MODULE 13 : COMMUNICATION BILINGUE

Code : 459136 **Durée : 90 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation et de jeux de rôle se déroulant en français et en anglais.
- Avec les appareils de télécommunication et l'équipement informatique utilisés dans l'entreprise.
- Avec des formulaires utilisés pour la prise de messages et l'expédition du courrier.
- À l'aide d'extraits d'annuaires téléphoniques et de documents de références relatifs aux services postaux.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des appareils.
- Exécution des activités au moment approprié.
- Respect des règles de convenance.
- Clarté de l'élocution au moment des interventions en français et en anglais.
- Pertinence des propos.
- Utilisation du vocabulaire approprié.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Accueillir les visiteuses et les visiteurs.	– Respect des règles de convenance. – Interprétation juste des demandes. – Réponses appropriées aux besoins.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Recevoir et acheminer les appels téléphoniques.	– Application correcte du protocole téléphonique. – Interprétation juste des demandes. – Filtrage approprié des appels. – Application correcte des procédures d'acheminement des appels. – Cohérence des messages transmis. – Inscription de tous les éléments du message. – Préparation de messages compréhensibles pour le répondeur téléphonique.
C. Établir les communications téléphoniques.	– Application correcte du protocole téléphonique. – Explications claires relativement : ▪ aux raisons de l'appel; ▪ aux demandes de renseignements.
D. Recevoir et traiter le courrier.	– Interprétation juste du contenu des documents. – Détermination juste de la valeur des documents. – Détermination de la cote en fonction du plan de classification. – Application correcte de la procédure de réception et d'acheminement du courrier.
E. Expédier le courrier.	– Choix judicieux du mode d'envoi. – Évaluation précise des coûts de l'envoi. – Utilisation correcte des moyens de télécommunication tels que : ▪ le télécopieur; ▪ le modem; ▪ la messagerie électronique.

Champ d'application : communications verbales et écrites, en français et en anglais.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à accueillir les visiteuses et les visiteurs (A) :

1. Prendre conscience de l'importance du bilinguisme dans la pratique du métier.
2. Se soucier de l'importance de tenir à jour les listes de renseignements.
3. Expliquer les règles de convenance applicables à l'accueil de visiteuses et de visiteurs.

Avant d'apprendre à recevoir et à acheminer les appels téléphoniques (B) :

4. Distinguer les systèmes téléphoniques.
5. Distinguer les services offerts par les compagnies de téléphone.
6. Utiliser des annuaires téléphoniques.
7. Distinguer les types de répondeur.
8. Se soucier de la qualité des communications téléphoniques.

Avant d'apprendre à recevoir et à traiter le courrier (D) :

9. Distinguer les modes d'acheminement du courrier.
10. Distinguer les modes de traitement du courrier.

Avant d'apprendre à expédier le courrier (E) :

11. Distinguer les modes d'expédition du courrier.
12. Utiliser un annuaire des codes postaux.

MODULE 14 : PRODUCTION DE CORRESPONDANCE

Code : 459147 **Durée : 105 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
produire de la correspondance d'affaires
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travaux effectués sur micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte. Certains travaux nécessiteront l'emploi d'un logiciel de base de données.
- Premier travail consistant à composer, disposer, saisir et classifier de la correspondance d'affaires :
  - à partir de consignes relatives au contenu de la correspondance à rédiger et d'un plan de classification;
  - à l'aide de logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux.
- Deuxième travail consistant à saisir un texte suivi exempt de faute, pendant quatre minutes.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.
- Sans faute de frappe.
- Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale.
- Maîtrise des fonctions des logiciels.
- Respect du temps alloué.
- Fidélité du contenu par rapport aux consignes.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail.	– Interprétation juste des directives. – Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Établir des plans de textes.	– Présence des principales idées. – Ordre logique de présentation des idées.
C. Composer des textes.	– Respect du plan établi. – Respect du protocole épistolaire quant : • à la disposition de la lettre; • au vocabulaire utilisé. – Établissement de liens entre les principales idées et les différents paragraphes. – Pertinence des propos.
D. Saisir des textes.	– Saisie correcte des textes quant : • au style; • à la ponctuation; • à la présence de toutes les parties. – Conversion correcte des fichiers provenant de bases de données. – Atteinte d'une vitesse de saisie de 40 mots nets à la minute pendant quatre minutes pour le texte suivi. – Réglages appropriés de tous les paramètres des feuilles de style.
E. Réviser des textes.	– Révision complète des textes quant à : • la relecture des textes; • l'utilisation des correcteurs orthographiques et grammaticaux.
F. Classifier de la correspondance.	– Détermination exacte de la valeur du contenu. – Détermination de la cote en fonction du plan de classification.
G. Adresser des enveloppes.	– Utilisation correcte d'une base de données pour la production d'étiquettes. – Respect des règles de disposition. – Présence de toutes les parties.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
H. Acheminer des documents.	– Préparation appropriée de l'acheminement quant : • aux pièces à joindre au document; • à la signature à apposer; • à l'enveloppe à utiliser.

Champ d'application : notes et notes de service, lettres d'affaires, enveloppes.

MODULE 15 : CHIFFRIER ÉLECTRONIQUE DE BASE

Code : 459153 **Durée : 45 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser les fonctions de base d'un chiffrier électronique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à construire un chiffrier représentatif du milieu des affaires et à y effectuer des opérations en utilisant les fonctions de base.
- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un chiffrier électronique;
  - une imprimante.
- Certains travaux nécessiteront l'utilisation d'un logiciel de base de données et d'un logiciel de traitement de texte.
- À partir de consignes fournies par l'enseignante ou l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Construire des chiffriers.	– Détermination des colonnes et des rangées appropriées. – Choix du type de cellule approprié : • au texte; • aux nombres; • aux formules.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Construire des chiffriers. (suite)	– Dimension appropriée des cellules. – Présence de toutes les parties du chiffrier. – Absence de faute de frappe.
B. Sauvegarder et récupérer des chiffriers.	– Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération. – Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette.
C. Modifier des chiffriers.	– Modifications exactes d'une cellule ou d'une étendue de cellules quant : • à l'affichage des cellules; • à la modification du nombre de colonnes ou de lignes; • au changement de la nature des données; • à l'effacement de fichiers, de données, de colonnes, de lignes et d'une étendue de cellules.
D. Déplacer et copier des cellules.	– Définition exacte de l'étendue des cellules. – Déplacement à l'endroit approprié. – Copie exacte des cellules.
E. Calculer à l'aide d'opérateurs.	– Utilisation appropriée des opérateurs. – Exactitude des résultats.
F. Effectuer des calculs simples à l'aide des fonctons intégrées.	– Utilisation appropriée des fonctions : • financières; • statistiques; • logiques. – Exactitude des résultats.
G. Créer des graphiques.	– Présence et emplacement approprié de tous les paramètres : • titres, sous-titres; • pagination; • légende; • axes des «X» et des «Y».

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
H. Acheminer des documents.	– Préparation appropriée de l'acheminement quant : • aux pièces à joindre au document; • à la signature à apposer; • à l'enveloppe à utiliser.

Champ d'application : notes et notes de service, lettres d'affaires, enveloppes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à composer des textes (C) :

1. Distinguer les styles de lettres.
2. Décrire les caractéristiques d'une lettre commerciale.
3. Décrire les caractéristiques d'une communication écrite efficace.
4. Analyser le contenu de lettres employées en différentes occasions.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Construire des chiffriers. (suite)	– Dimension appropriée des cellules. – Présence de toutes les parties du chiffrier. – Absence de faute de frappe.
B. Sauvegarder et récupérer des chiffriers.	– Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération. – Présence des fichiers sauvegardés sur la disquette.
C. Modifier des chiffriers.	– Modifications exactes d'une cellule ou d'une étendue de cellules quant : • à l'affichage des cellules; • à la modification du nombre de colonnes ou de lignes; • au changement de la nature des données; • à l'effacement de fichiers, de données, de colonnes, de lignes et d'une étendue de cellules.
D. Déplacer et copier des cellules.	– Définition exacte de l'étendue des cellules. – Déplacement à l'endroit approprié. – Copie exacte des cellules.
E. Calculer à l'aide d'opérateurs.	– Utilisation appropriée des opérateurs. – Exactitude des résultats.
F. Effectuer des calculs simples à l'aide des fonctons intégrées.	– Utilisation appropriée des fonctions : • financières; • statistiques; • logiques. – Exactitude des résultats.
G. Créer des graphiques.	– Présence et emplacement approprié de tous les paramètres : • titres, sous-titres; • pagination; • légende; • axes des «X» et des «Y».

(à suivre)

MODULE 15 : CHIFFRIER ÉLECTRONIQUE DE BASE

Code : 459153 **Durée : 45 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser les fonctions de base d'un chiffrier électronique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à construire un chiffrier représentatif du milieu des affaires et à y effectuer des opérations en utilisant les fonctions de base.
- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un chiffrier électronique;
  - une imprimante.
- Certains travaux nécessiteront l'utilisation d'un logiciel de base de données et d'un logiciel de traitement de texte.
- À partir de consignes fournies par l'enseignante ou l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Construire des chiffriers.	– Détermination des colonnes et des rangées appropriées. – Choix du type de cellule approprié : • au texte; • aux nombres; • aux formules.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
G. Créer des graphiques. (suite)	– Conformité du graphique aux données. – Détermination du type approprié de sauvegarde et de récupération. – Présence des fichiers de sauvegarde des graphiques.
H. Imprimer des données et des graphiques.	– Exactitude de tous les paramètres requis pour l'impression. – Création des types de fichiers appropriés pour l'impression : • en format chiffrier; • en format texte; • de graphiques. – Mise en forme judicieuse des chiffriers.
I. Importer et exporter des fichiers.	– Conversion appropriée des fichiers : • d'une base de données à un chiffrier; • d'un chiffrier à un traitement de texte. – Insertion des fichiers convertis à l'emplacement approprié. – Présence de toutes les données dans les fichiers importés et exportés.
J. Effectuer des copies de sécurité du chiffrier.	– Présence des données sur les disquettes de sécurité.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à construire des chiffriers (A) :

1. Décrire l'impact des logiciels de chiffrier sur le fonctionnement d'une entreprise.
2. Décrire les caractéristiques des chiffriers électroniques.
3. Énumérer les utilisations possibles des chiffriers électroniques.
4. Décrire le mode de fonctionnement des chiffriers électroniques.
5. Utiliser la fonction d'aide d'un chiffrier.
6. Utiliser le manuel du fabricant d'un chiffrier électronique.

Avant d'apprendre à effectuer des calculs simples à l'aide des fonctions intégrées (F) :

7. Distinguer les éléments de syntaxe des fonctions financières, statistiques et logiques.

MODULE 16 : LOGICIEL COMPTABLE DE BASE

Code : 459164 **Durée : 60 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser les fonctions de base d'un logiciel comptable
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à effectuer des opérations dans un logiciel comptable en exploitant les options offertes par le logiciel.
- Travail effectué avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un logiciel de comptable;
  - une imprimante.
- À partir d'un logiciel comptable opérationnel et de la charte correspondante.
- À partir de pièces justificatives et de consignes fournies par l'enseignante ou l'enseignant.
- Sans manuel de références.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes et du temps alloué.
- Utilisation judicieuse des options du logiciel.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Entrer des données dans le logiciel comptable.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Exactitude des modifications apportées aux paramètres relatifs à :
  - l'entreprise;
  - la charte comptable.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Entrer des données dans le logiciel comptable. (suite)	– Exactitude des modifications apportées aux données concernant : • les fournisseuses et fournisseurs; • les clientes et clients; • les employées et employés.
B. Enregistrer des écritures dans les modules du logiciel comptable.	– Inscription de tous les éléments des écritures aux modules appropriés. – Exactitude des écritures relatives aux transactions et aux corrections.
C. Produire des rapports.	– Respect des étapes de production des types de rapports offerts par le logiciel. – Impression concordant avec les types de rapports demandés.
D. Fermer une période.	– Respect des étapes de fermeture de la période. – Production des rapports de fin de période appropriés au besoin.
E. Effectuer des copies de sécurité.	– Prise de copies aux étapes appropriées. – Présence des données sur les disquettes de sécurité.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à entrer des données dans le logiciel comptable (A) :

1. Interpréter le vocabulaire relatif à l'utilisation d'un logiciel comptable.
2. Expliquer le fonctionnement d'un système comptable intégré.
3. Décrire le fonctionnement des menus.
4. Expliquer les liens entre les données de l'inventaire et les transactions avec les clients.
5. Utiliser le manuel du fabricant du logiciel comptable.

Avant d'apprendre à enregistrer des écritures dans les modules du logiciel comptable (B) :

6. Appliquer une méthode pour déceler les erreurs d'écriture.

Avant d'apprendre à effectuer des copies de sécurité (E) :

7. Se soucier de l'importance des copies de sécurité.

MODULE 17 : QUALITÉ

Code : 459172 **Durée : 30 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

se situer au regard de la qualité

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Comprendre le fonctionnement des organisations qui appliquent la gestion intégrale de la qualité.
- Reconnaître l'importance de sa participation dans un processus de gestion intégrale de la qualité.
- Se fixer des objectifs et déterminer des moyens pour atteindre la qualité totale dans son travail.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Sensibilisation à la qualité totale**

- S'informer sur l'ampleur du phénomène de la gestion intégrale de la qualité, tant dans les entreprises de production de biens que dans les entreprises offrant des services.
- S'informer sur la gestion intégrale de la qualité quant aux principes de gestion, aux conditions d'application et aux moyens utilisés.
- S'interroger sur les attitudes et les comportements personnels favorables à l'atteinte de la qualité totale.
- S'informer sur les conséquences du travail d'un employé, d'une employée de bureau sur l'atteinte de la qualité totale dans une entreprise.

PHASE 2 : **Analyse du degré de qualité atteint dans des entreprises et propositions d'amélioration**

- À partir d'études de cas, comparer des modes de gestion d'entreprises au mode «gestion intégrale de la qualité» et reconnaître les entreprises qui favorisent l'atteinte de la qualité.
- Repérer des points d'amélioration prioritaires dans une entreprise et concevoir un plan d'amélioration de la qualité.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à évoluer dans un environnement ayant pour objectif l'atteinte de la qualité totale**

- Réfléchir à sa capacité d'adopter des attitudes compatibles avec la gestion intégrale de la qualité.
- À partir d'expériences personnelles, reconnaître les attitudes et les comportements qui vont à l'encontre de l'atteinte de la qualité totale.
- Déterminer des objectifs et des moyens qui permettraient une amélioration de son rendement.
- S'interroger sur l'influence que peut avoir la réflexion amorcée dans ce module quant à la pratique de son métier sur le marché du travail.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente et récente : articles, résumés, etc.
- Fournir aux élèves des études de cas dont la complexité est appropriée à leurs connaissances.
- Exploiter, de façon optimale, le matériel audiovisuel.
- Organiser des rencontres avec des représentantes et représentants d'entreprises sensibilisés à la gestion intégrale de la qualité.
- Fournir aux élèves des grilles facilitant la réflexion et l'analyse.
- Favoriser les échanges d'opinions, la participation et la discussion en groupe.
- Insister sur l'importance de l'honnêteté, de l'ouverture d'esprit et de l'objectivité au moment des périodes de remise en question et de réflexion.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Participe aux activités d'information.
- Reconnaît les attitudes et les comportements favorables à l'atteinte de la qualité totale.

PHASE 2 :
- Fait un relevé des forces et des faiblesses d'entreprises en rapport avec la qualité totale.
- Fait un relevé des aspects prioritaires à améliorer dans une entreprise.
- Produit, à l'aide d'une grille, un plan succinct d'amélioration de la qualité.

PHASE 3 :
- Fait état de sa capacité à adopter des attitudes compatibles avec la gestion intégrale de la qualité telles que l'engagement, la rigueur, l'initiative, la créativité, l'esprit d'équipe, etc.
- Produit une liste d'aspects à améliorer quant à ses attitudes et ses comportements.
- Établit un plan d'action contenant ses objectifs et les moyens retenus pour les atteindre.

MODULE 18 : LOIS DU TRAVAIL

Code : 459183 **Durée :** 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
traiter les demandes relatives aux lois du travail
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas et de mises en situation.
- À partir de formulaires de réclamation relatifs aux lois, législations et règlements pouvant être remplis à la main, à la machine à écrire ou avec un micro-ordinateur.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Manifestation de l'attitude appropriée à la situation.
- Respect des limites de son champ d'intervention.
- Manifestation du souci de la qualité de communication avec la requérante ou le requérant.
- Utilisation convenable du français.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Interpréter les demandes des requérantes ou des requérants.	– Reconnaissance exacte des éléments importants des situations. – Détermination des lois pertinentes aux cas.
B. Renseigner les requérantes ou les requérants.	– Justesse des renseignements relatifs : • aux types de recours possibles; • aux démarches à effectuer; • aux délais à respecter; • aux ressources à consulter.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
C. Rassembler les renseignements à fournir avec les réclamations.	– Cueillette de tous les renseignements et pièces justificatives pertinentes. – Rassemblement des renseignements dans les délais prescrits. – Consignation des renseignements aux dossiers appropriés.
D. Produire les documents de réclamation.	– Exactitude des renseignements fournis. – Présence des pièces justificatives pertinentes. – Respect des instructions quant à la façon de remplir les formulaires. – Présence des signatures requises. – Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale.
E. Assurer le suivi des dossiers.	– Production et ajout de toutes les pièces requises par les démarches. – Respect des délais relatifs aux étapes des démarches. – Classification appropriée des dossiers.

Champ d'application : les normes du travail, les droits et libertés de la personne, l'assurance-chômage, la santé et la sécurité du travail, l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, les contrats individuels, collectifs et reliés à la consommation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à interpréter les demandes des requérantes ou des requérants (A) :

1. Interpréter le vocabulaire particulier aux lois du travail.
2. Distinguer les champs d'application des lois du travail.
3. Interpréter les droits et les recours relatifs aux lois du travail.
4. Décrire les conditions favorisant la qualité de la communication.
5. Utiliser un dictionnaire.

MODULE 19 : TRAITEMENT DE TEXTE AVANCÉ

Code : 459194 **Durée : 60 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travaux effectués à partir de textes ou de documents représentatifs du milieu des affaires et nécessitant l'emploi des fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte.
- Travaux effectués avec :
  - un micro-ordinateur;
  - un logiciel de traitement de texte;
  - des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux;
  - une imprimante.
- Certaines fonctions nécessiteront l'utilisation d'un logiciel de base de données et d'un chiffrier électronique.
- Travaux effectués à partir de consignes de l'enseignante ou de l'enseignant.
- Sans manuel de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation des commandes appropriées.
- Respect des consignes et du temps alloué.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Produire des documents personnalisés.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des codes de fusion.
- Présence de toutes les données dans les :
  - fichiers de données;
  - documents personnalisés.
- Emplacement exact des données fusionnées.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Produire des documents personnalisés. (suite)	– Insertion réussie de données issues d'une base de données. – Sans faute.
B. Produire des formulaires et saisir des données.	– Création de formulaires informatisés complets et bien disposés. – Présence de toutes les données dans les : • fichiers de données; • documents personnalisés. – Préparation correcte de fichiers servant à disposer des données sur des formulaires préimprimés. – Emplacement exact des données fusionnées dans les : • formulaires informatisés; • formulaires préimprimés. – Sans faute.
C. Trier du texte et des données.	– Sélection appropriée du type de tri. – Utilisation exacte des opérateurs de sélection.
D. Adapter le fonctionnement du logiciel à des besoins particuliers.	– Adaptation des paramètres de fonctionnement appropriée au besoin du poste de travail.
E. Travailler sur deux documents actifs en mémoire.	– Choix du type de fenêtre approprié au travail. – Maîtrise de l'utilisation des fenêtres quant : • à l'entrée de textes dans deux documents; • au transfert de textes d'un document à un autre.
F. Saisir du texte en colonnes.	– Choix du type de colonnes approprié. – Détermination exacte : • du nombre de colonnes; • de la distance entre les colonnes; • des marges des colonnes. – Sans faute de frappe.
G. Effectuer la numérotation automatique, la création de banques de textes et de macro-commandes.	– Utilisation judicieuse de la fonction de numérotation automatique quant : • au type de numérotation; • à la position des niveaux; • au nombre de niveaux. – Création et utilisation judicieuse de banques de textes.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
G. Effectuer la numérotation automatique, la création de banques de textes et de macro-commandes. (suite)	– Création de macrocommandes fonctionnelles. – Sans faute de frappe.
H. Produire des listes, des index, des tables de matières et des tables de référence.	– Détermination exacte : ▪ de la position des niveaux; ▪ du nombre de niveaux; ▪ de la numérotation des pages. – Détermination exacte de toutes les parties devant apparaître dans les listes, index, tables des matières ou tables de références. – Délimitation exacte du contenu des listes, index, tables des matières et tables de références.
I. Faire des tableaux et y effectuer des calculs.	– Détermination exacte : ▪ du nombre de rangs et de colonnes; ▪ de la dimension des rangs et des colonnes; ▪ du format du contenu des cellules; ▪ de l'apparence du contenu des tableaux. – Utilisation des fonctions de calcul appropriées aux besoins. – Insertion réussie de feuilles de calcul venant d'un chiffrier électronique.
J. Exporter et importer des fichiers.	– Sélection du mode de conversion approprié. – Importation de fichiers à l'endroit approprié. – Création de fichiers d'exportation appropriés au besoin.
K. Gérer l'impression des documents.	– Choix judicieux des modalités d'impression. – Arrêt réussi d'une impression en cours. – Sélection juste de fichiers de gestion d'imprimantes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à effectuer la numérotation automatique, la création de banques de textes et de macrocommandes (G) :

1. Expliquer l'importance de l'automatisation des fonctions pour l'exécution du travail.
2. Choisir les éléments à inclure dans des banques de textes.

MODULE 20 : ÉDITIQUE

Code : 459204 **Durée : 60 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer des notions d'éditique à la production de documents
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à faire la mise en page d'un document ne dépassant pas six pages et comprenant des graphiques, des trames et des polices de caractères différentes.
- À partir d'un texte, fourni sur papier et dans un fichier, comportant des annotations relatives à la disposition du document.
- Travail effectué sur un micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte, des banques de graphiques et un utilitaire de saisie d'écran.
- Sans document de référence.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Sans faute.
- Utilisation appropriée des commandes du logiciel de traitement de texte.
- Respect des consignes et du temps alloué.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Déterminer l'apparence des titres, des sous-titres, des mots importants et du texte courant.	– Choix judicieux des polices de caractères. – Justesse de la proportion entre les différentes grosseurs de caractères. – Espacement entre les parties du texte proportionnel à la grosseur des caractères.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Déterminer le contenu et l'apparence d'en-têtes et de bas de page.	– Détermination juste : • du texte à inclure; • de la dimension des caractères; • du type de police de caractères. – Disposition correcte des éléments graphiques. – Emplacement judicieux des éléments d'en-têtes et de bas de page.
C. Répartir des textes sur des pages.	– Disposition des textes appropriée : • aux formats des pages; • au contenu des textes.
D. Créer des trames.	– Emplacement judicieux des trames. – Choix judicieux des types de trait et de trame. – Dimensions exactes des zones imprimables internes et externes. – Présence des contenus des légendes.
E. Insérer des graphiques.	– Création appropriée de graphiques à partir de saisies d'écran et de lecteurs optiques. – Respect des procédures d'importation à partir de : • banques de graphiques; • logiciels de dessins. – Positionnement approprié des graphiques. – Dimension appropriée des graphiques.
F. Disposer des pages de présentation.	– Disposition juste des éléments les uns par rapport aux autres. – Apparence des caractères appropriée à la nature des documents.
G. Faire la mise en page de l'ensemble d'un document.	– Disposition des composantes du document appropriée à sa nature et à son contenu. – Équilibre de la mise en page. – Apparence des différentes parties du texte appropriée à la nature et au contenu du document. – Manifestation de créativité dans la mise en page.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
G. Faire la mise en page de l'ensemble d'un document. (suite)	– Utilisation judicieuse des graphiques et des dessins. – Présence de toutes les composantes du document.

Champ d'application : éditique appliquée à la production de documents tels que dépliants, cartes d'affaires, invitations, textes de publicité, rapports, articles de revue, études, etc.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à déterminer l'apparence des titres, des sous-titres, des mots importants et du texte courant (A) :

1. Interpréter le vocabulaire relié à l'éditique.
2. Expliquer le mode de planification d'un document.
3. Expliquer l'effet de la mise en évidence sur l'esthétique d'une mise en page.
4. Expliquer les règles se rapportant aux modalités de numérotation des parties d'un document.

Avant d'apprendre à répartir des textes sur des pages (C) :

5. Expliquer les règles de ponctuation propres à l'éditique.

Avant d'apprendre à créer des trames (D) :

6. Décrire le rôle des trames dans un texte.

MODULE 21 : PRODUCTION DE DOCUMENTS

Code : 459216 **Durée : 90 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
produire des documents d'affaires
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Premier travail consistant à disposer, saisir, remplir et classifier un document d'affaires :
  - à partir d'idées générales présentées de vive voix, par écrit ou sur dictaphone et d'un plan de classification;
  - à l'aide de logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux.
- Deuxième travail consistant à saisir un texte suivi, exempt de faute, pendant cinq minutes.
- Travaux effectués sur un micro-ordinateur avec un logiciel de traitement de texte. Certains travaux nécessiteront l'emploi d'un chiffrier électronique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.
- Maîtrise de l'utilisation des fonctions de traitement de texte.
- Application correcte des notions d'éditique.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail.	– Rassemblement de tous les documents et renseignements nécessaires à la production. – Interprétation juste des idées générales fournies. – Détermination des types de documents appropriés aux idées générales fournies.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Rédiger le contenu de documents d'affaires.	– Respect des idées générales fournies. – Établissement de liens appropriés entre les idées. – Application correcte des règles de rédaction relatives : • à l'orthographe d'usage et grammaticale; • à la structure des phrases; • à la ponctuation. – Utilisation de la terminologie appropriée aux documents.
C. Saisir des documents d'affaires.	– Réglages appropriés de tous les paramètres des feuilles de style. – Sans faute de frappe. – Conversion correcte des fichiers provenant d'un chiffrier électronique. – Présence de toutes les parties des documents. – Atteinte d'une vitesse de saisie de 50 mots nets à la minute pendant cinq minutes pour le texte suivi.
D. Vérifier le contenu de documents d'affaires.	– Utilisation des logiciels correcteurs orthographiques et grammaticaux.
E. Classifier des documents d'affaires.	– Détermination exacte de la valeur des documents. – Détermination de la cote en fonction du plan de classification.

Champ d'application

Saisie : formulaires, tableaux, rapports, comptes rendus, procès-verbaux, communiqués, documents publicitaires, appels d'offres, soumissions, contrats.

Rédaction : formulaires, tableaux, comptes rendus, communiqués, documents publicitaires.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à organiser son travail (A) :

1. Différencier le contenu de documents d'affaires.
2. Expliquer le rôle de documents d'affaires.
3. Expliquer les liens qui existent entre différents documents d'affaires.
4. Expliquer les procédures légales relatives à la circulation de documents d'affaires tels que des appels d'offre, des soumissions, des procès-verbaux.
5. Utiliser une machine à dicter.
6. Distinguer les modes de présentation de documents d'affaires.

Avant d'apprendre à classifier les documents d'affaires (E) :

7. Expliquer les raisons motivant la prise de copie de sécurité des documents ayant une portée légale.

MODULE 22 : RÉUNIONS D'AFFAIRES

Code : 459223 **Durée : 45 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
préparer des réunions d'affaires
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Avec de l'équipement informatique et des logiciels utilisés dans l'entreprise :
  - base de données;
  - traitement de texte;
  - messagerie électronique.
- À l'aide d'extraits d'annuaires téléphoniques et de documents de références relatifs aux services postaux, moyens de transport et lieux d'hébergement.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des moyens de communication.
- Gestion efficace du temps.
- Respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatiques.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Prendre connaissance des directives.	– Interprétation juste des demandes. – Détermination juste des besoins.
B. Vérifier la disponibilité des ressources.	– Vérification des agendas de toutes les personnes participantes. – Vérification de la disponibilité et réservation des ressources physiques et matérielles. – Détermination des périodes les plus appropriées pour la tenue des réunions.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
C. Organiser son travail.	– Détermination correcte des étapes de préparation des réunions. – Détermination de calendriers réalistes pour : • l'ensemble des travaux à effectuer; • l'application de la procédure de convocation.
D. Produire les avis de convocation et les documents d'accompagnement.	– Production et disposition correcte de tous les documents nécessaires : • avis de convocation; • ordres du jour; • procès-verbaux; • comptes rendus; • rapports, tableaux, résumés. – Sans faute de frappe. – Respect des règles d'orthographe d'usage et grammaticale. – Classification appropriée des documents. – Maîtrise de l'utilisation de logiciels : • de base de données; • de traitement de texte (fonctions de base, avancées). – Application correcte des notions d'éditique.
E. Acheminer les documents nécessaires à la tenue des réunions.	– Choix des moyens d'expédition appropriés. – Acheminement des documents appropriés. – Expédition des documents au moment approprié.
F. Organiser les déplacements.	– Choix judicieux des moyens de transport. – Application correcte des procédures de réservation. – Préparation correcte des itinéraires. – Préparation correcte des demandes de remboursement de frais.
G. Aménager les salles de réunion.	– Disposition correcte de tout le matériel nécessaire : • documents; • moyens techniques. – Organisation appropriée : • de l'accueil des participantes et des participants; • des pauses; • des repas.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à vérifier la disponibilité des ressources (B) :

1. Distinguer les moyens électroniques de gestion du temps.
2. Distinguer les supports techniques pouvant servir pendant une réunion.

Avant d'apprendre à organiser son travail (C) :

3. Classifier des activités en fonction de leur niveau de rendement et de leur échéance.

Avant d'apprendre à produire les avis de convocation et les documents d'accompagnement (D) :

4. Distinguer les règles de disposition de documents d'affaires.
5. Distinguer un avis de convocation d'un ordre du jour.
6. Décrire l'effet des procédures d'assemblées délibérantes sur la disposition des procès-verbaux et des comptes rendus.

Avant d'apprendre à acheminer les documents nécessaires à la tenue des réunions (E) :

7. Se soucier de l'importance du respect des délais de convocation.

MODULE 23 : MISE À JOUR DE DOSSIERS

Code : 459231 **Durée : 15 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
mettre à jour des dossiers
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail consistant à apporter des modifications à un dossier contenant plusieurs documents. Les consignes relatives aux modifications proviennent de sources ou médias tels que dictaphone, appareils de télécommunication, imprimés et notes manuscrites.
- Avec l'équipement informatique et les logiciels utilisés dans l'entreprise :
  - base de données;
  - chiffrier électronique;
  - traitement de texte;
  - messagerie électronique.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse de l'équipement informatisé.
- Conformité des mises à jour avec les consignes.
- Sans faute.
- Souci de la qualité totale.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Organiser son travail.	– Détermination d'un plan de travail approprié à l'ampleur des travaux et à leurs durées. – Établissement d'un calendrier respectant les priorités. – Choix judicieux des outils.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Ajouter et retirer des données dans des documents.	– Récupération exacte des données à partir de sources variées telles que : ▪ documents imprimés; ▪ dictaphone; ▪ appareils de télécommunication. – Modifications appropriées des documents quant à : ▪ l'ajout et au retrait de textes; ▪ l'ajout et au retrait de chapitres; ▪ l'ajout de glossaires ou d'index. – Ajustement de la numérotation et de la table des matières en fonction des ajouts et des retraits effectués. – Insertion correcte de dessins, tableaux et graphiques.
C. Changer des éléments de la mise en forme des documents.	– Changements appropriés de la mise en forme des documents quant : ▪ à l'utilisation de polices de caractères pour les titres, sous-titres, les mots importants et le texte courant; ▪ aux paramètres de disposition relatifs à l'ensemble du document. – Application correcte des notions d'éditique.
D. Réaménager des listes de données.	– Fusion exacte de champs contenus dans différentes bases de données. – Présence de toutes les données.
E. Produire les nouvelles versions des documents.	– Application correcte de la procédure d'impression. – Détermination exacte du nombre de copies nécessaires.
F. Vérifier son travail.	– Application correcte d'une procédure de vérification quant à : ▪ la comparaison du calendrier avec la durée de réalisation des travaux; ▪ la comparaison des modifications prévues dans le plan de travail avec les versions finales; ▪ l'évaluation du choix de l'outil.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**
G. **Assurer le suivi ou l'acheminement des documents mis à jour.**	– Détermination de cotes appropriées aux nouveaux documents. – Détermination du mode d'expédition approprié.

MODULE 24 : RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 459242 **Durée : 30 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
utiliser des moyens de recherche d'emploi
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les différents aspects d'une méthode de recherche d'emploi.
- Consulter des sources d'information.
- Préparer des documents pour la recherche d'emploi.
- Planifier sa recherche d'emploi.
- Prendre contact avec des entreprises.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Préparation à la recherche d'emploi**

- S'informer sur les étapes à suivre pour rechercher un emploi.
- Prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'emploi.
- S'informer sur les critères de recrutement selon les formes d'entreprises.
- Faire une liste d'employeuses et d'employeurs potentiels.
- Expérimenter des techniques d'entrevues.

PHASE 2 : **Application d'un plan de recherche d'emploi**

- Planifier les étapes de réalisation de sa recherche.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.
- Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche.
- Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.

PHASE 3 : **Évaluation de ses démarches et des moyens utilisés**

- En s'inspirant de son journal de bord, commenter la pertinence des documents utilisés et l'efficacité de ses démarches.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les ressources matérielles et des exemples facilitant la réalisation des travaux.
- Expliquer aux élèves les modes d'utilisation des sources de références.
- Diriger les élèves vers les personnes-ressources pouvant les aider dans leur démarche.
- Allouer du temps et des moyens pour permettre aux élèves d'expérimenter leur plan de recherche.
- Assurer un suivi tout au long de la progression des travaux.
- Favoriser les échanges opinions et la collaboration entre les élèves.
- Favoriser une démarche autonome et personnalisée.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
- Recueille des données.

PHASE 2 :
- Produit une lettre de présentation et un curriculum vitae respectant les règles de présentation et contenant des données relatives à l'expérience de travail, à la formation et à la compétence, aux renseignements personnels et aux activités.
- Dépose un journal de bord contenant les données relatives à chacune des étapes de son plan de recherche ainsi que la description des démarches qui ont été effectuées.

PHASE 3 :
- Commente, de manière réaliste et cohérente, le bilan de son expérience.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Application d'un plan de recherche d'emploi) :

1. Expliquer dans quelle mesure les caractéristiques du marché du travail peuvent influer son insertion au travail.

MODULE 25 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Code : 459255 **Durée : 75 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

s'intégrer au milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Être consciente ou conscient de la place qu'on occupe dans une entreprise.
- Exercer des tâches dans une entreprise.
- Être consciente ou conscient des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Préparation au séjour en milieu de travail**

- Prendre connaissance des renseignements et des modalités relatifs au stage.
- S'informer sur l'organisation de l'entreprise.
- Se situer dans l'organisation de l'entreprise relativement à la tâche et à la place occupée dans la structure.

PHASE 2 : **Observation et réalisation d'activités en milieu de travail**

- Observer le contexte de travail.
- Effectuer diverses tâches professionnelles ou participer à leur réalisation.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable du stage relativement aux activités réalisées.
- Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise.

PHASE 3 : **Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu**

- Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après.
- Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Rendre possible l'observation et l'exécution des tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable de l'entreprise (tutrice, tuteur).
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves ainsi que l'expression de toutes et de tous, particulièrement au moment de la confrontation des perceptions de départ aux réalités vécues en milieu de travail.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Recueille des données relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise.
- Décrit les tâches prévues pour la ou le stagiaire.

PHASE 2 :
- Respecte les directives de l'entreprise relativement aux activités qu'on lui permet d'exercer à titre de stagiaire, les horaires de travail et les règles d'éthique professionnelle.
- Fait état de ses observations sur au moins cinq aspects du contexte de travail et sur les tâches exercées au cours du stage.

PHASE 3 :
- Résume son expérience en milieu de travail en indiquant quelle influence elle aura sur le choix d'un futur emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 (Préparation au séjour en milieu de travail) :

1. Appliquer les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.
2. Se soucier de l'importance des attitudes au moment de la recherche dynamique d'un lieu de stage.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 (Observation et réalisation d'activités en milieu de travail) :

3. Décrire les éléments à consigner en cours de stage.
4. Décrire le comportement à adopter en milieu de travail.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0117-01